

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD DE ARIZONA
OFICINA PARA NIÑOS CON NECESIDADES ESPECIALES
DE CUIDADO DE SALUD

CRS Handbook

Manual De CRS



Children's
Rehabilitative
Services

A Reward of the Heart
Una Recompensa del Corazón



Arizona Department of Health
Servicios De Salud De

Office for Children with Special Health Care
Oficina Para Niños Con Necesidades Especiales De Cuidado De

SERVICIOS DE REHABILITACIÓN PARA LOS NIÑOS
www.azdhs.gov/phs/ocshcn
(602) 542-1860

Introducción

Bienvenido a los Servicios de Rehabilitación para los Niños (CRS). Es un placer servirle a usted y a su familia. Este *Manual* le enseñara cómo obtener y utilizar servicios de CRS. Le dice qué servicios se cubren y qué servicios no se cubren. Lea por favor este libro cuidadosamente. Le ayudará a conseguir la mayoría de los beneficios para su niño/a. Usted puede ser una persona joven que recibe cuidado, pero como la mayoría de las personas que leen esto son padres, llamaremos a la persona que recibe cuidado "su niño/a /adolescente".

Queremos que usted y su niño/a / adolescente esten feliz con el programa de CRS. CRS quiere que ustedes entiendan lo que les decimos o ofrecemos. Podemos ayudar si usted:

- Necesita ayuda entendiendo ingles
- Necesita un intérprete para explicar o exponer sus palabras
- No pueda oír claramente
- No pueda leer
- No puede ver muy bien

Si usted quisiera obtener este manual del miembro o otros materiales de CRS en:

- diferente manera o lengua
- usted necesita intérprete
- usted necesita a alguien que le pueda leer este libro y otros materiales

Para más información favor de comunicarse con su clínica de CRS o la Oficina Administrativa del Estado de CRSA al (602) 542-1860 o visite la pagina del web:

http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm

Localizaciones de las Clínicas Regionales de CRS

Children's Health Center

124 West Thomas Road Phoenix, AZ 85013
(602) 406-6400 1-800-392-2222
Consultor de Paciente (602) 406-6460 or (602) 406-3060

Children's Clinics for Rehabilitative Services

2600 North Wyatt Drive Tucson, AZ 85712
(520) 324-5437 1-800-231-8261
Consultor de Paciente (520) 324-3224

Children's Rehabilitative Services

1200 North Beaver Flagstaff, AZ 86001
(928) 773-2054 1-800-232-1018
Consultor de Paciente (928) 773-2054

Children's Rehabilitative Services

2400 Avenue A
Yuma, AZ 85364
(928) 336-7095 1-800-837-7309,
Consultor de Paciente (928) 336-7294 or (928) 336-1621

Oficina Administrativa de CRS
Departamento De Servicios De Salud De Arizona
Oficina Para Niños Con Necesidades Especiales De Cuidado De Salud
150 North 18th Avenue, Suite # 330
Phoenix, AZ 85007-3243
(602) 542-1860
www.azdhs.gov/phs/ocshcn

Descripción General del Programa de CRS

La misión de CRS es proporcionar lo siguiente para niños/adolescentes con necesidades especiales de cuidado de salud:

- tratamiento médico,
- rehabilitación, y
- servicios de apoyo relacionados.

CRS es un programa de cuidado manejado. El programa CRS utilizará doctores y otros profesionales de cuidado de salud. Estos profesionales son muy expertos en el cuidado de las necesidades especiales de salud. Nuestras clínicas de CRS, doctores, hospitales, y los demás profesionales necesitan ser utilizados para que CRS pueda pagar. Para ser elegible a este programa, niños deben tener:

- una discapacidad física
- una condición que pudiera causar discapacidad,
- y debe ser un residente legal de Arizona.

Personas recibiendo servicios de CRS pueden también tener seguro médico. Puede ser el Sistema de Contención de Costos para el Cuidado de Salud de Arizona (AHCCCS). Puede ser otro seguro médico. Si su hijo/a tiene otro seguro médico, ese programa debe cuidar las necesidades básicas de salud de su hijo/a. Estas necesidades pueden incluir vacunas, tratamientos para gripe, influenza, dolor de oído y lastimaduras. CRS solamente trata la condición especial de su hijo/a. Los doctores y personal de CRS se comunicará con el Doctor de Cuidado Primario (PCP) de su hijo/a. Esto es para ayudar a su hijo/a obtener todo lo que necesita. Es importante comunicarse con su PCP y CRS cuando su hijo/a necesita asistencia médica.

Consejos para Utilizar el Programa CRS

Una de las mejores cosas sobre CRS es que la mayoría del cuidado especial de su hijo/a se ofrece en un solo lugar. La clínica tiene un equipo del cuidado medico. Este equipo se forma de diferentes tipos de personas. Estas personas pueden ser:

- usted
- su hijo/a
- doctores
- enfermeras
- trabajadores sociales
- audiólogos
- maestros
- terapeuta física
- terapeuta ocupacional
- terapeuta de lenguaje
- estudiantes (en entrenamiento)

El equipo sera determinado por las necesidades de salud de su hijo/a. Es importante familiarizarse con el equipo. Si usted los conoce, puede comunicarse con ellos en la clínica cuando los necesite. Si quisiera tener otras personas en el equipo son bienvenidos. Como un trabajador social, un amigo, o posiblemente un consultor de paciente. El equipo puede ser alguna persona que puede ayudarle a conseguir el cuidado que su hijo/a necesita .

La clínica de CRS tiene muchos doctores, enfermeras, y personal que hablan idiomas además de inglés. Las localizaciones y los doctores de la clínica están en el directorio. El directorio es un libro con direcciones y numeros de teléfono. Recibirá un directorio durante su primera visita al la clínica y cada vez que usted pida uno. El directorio demostrará si un doctor específico habla su idioma. Si un doctor no habla su idioma la clínica proporcionará un intérprete. El intérprete puede asistir durante visitas y llamadas telefónicas. El directorio de proveedores es gratis para el que pida uno. Usted puede obtener un directorio a cualquier hora; solo pida uno cuando visite la clínica de CRS. También puede llamar a la clínica de CRS más cerca de usted y pida que le envíen un directorio de los proveedores. El directorio está también disponible en la pagina del Web de CRS:

http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm

Es importante que CRS tenga su dirección y numero de teléfono más reciente. Si no tenemos esa información, sera difícil mandarle información sobre la clínica. Para notificarnos de su nueva dirección o número de teléfono, por favor llame la clínica. Si usted se mueve de area pueda ser que cambie su clínica de CRS. Usted puede hacer esto con hablar a la clínica Regional de CRS (numero de teléfono y dirección esta en la pagina #1 del manual).

Complete la hoja de “Informacion Importante para el Cuidado de mi Hijo/a” en la parte posterior del manual. Usted puede utilizar esta hoja para guardar información importante sobre quién está cuidando de su hijo/a en la clínica.

Cómo Solicitar Servicios de CRS

El doctor regular de su hijo/a necesita completar un formulario. El documento debe tener una razón médica especial de la salud. Las copias de pruebas deben acompañar el documento. Cualquier persona puede enviar a un niño a CRS. CRS puede también asistirle con el documento. Usted puede llamar la clínica de CRS cerca de usted (enumerado en la página 1 de este manual).

Usted puede también conseguir un documento en:
http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm.

Cobertura de Servicios

CRS provee y paga el cuidado de muchos problemas de salud. Algunos de ellos pueden ser:

- pies deformes
- defectos de nacimiento
- algunos problemas de ataques
- algunos enfermedades del corazón
- problemas del oído
- parálisis cerebral
- fibrosis cística
- espina bífida
- anemia de células falciformes
- paladar y labio leporino
- artritis

Servicios del Programa

- Sillas de ruedas sin motores
- Provisiones médicas
- Servicios de salud domiciliarios
- Medicina
- Terapias para ayudar a su hijo/a a utilizar sus piernas y brazos
- Terapia del habla para ayudar a su hijo/a a hablar mejor
- Tratamiento para los ojos y los oídos (incluyendo trasplantes córneos)
- Equipo médico durable
- Servicios del hospital
- Solamente para algunas condiciones especiales, los servicios dentales y del orthodontia (que endereza los dientes) pueden dar
- Algunos servicios pueden necesitar la autorización para el cuidado de la condición de CRS

Clínicas de Especialidades

Quirúrgicos

Médicas

Cirugía pediátrica general
Cardiovascular y torácica
Oído, nariz, y garganta (ENT)
Neurocirugía
Oftalmología
Ortopédica (general, de manos, escoliosis, amputaciones)
Cirugía plástica

Dentales
Odontología
Ortodoncia

Cardiología
Fibrosis cística
Neurología
Reumatología
Pediatría general
Genética
Urología
Metabólica
Espina Bífida
Parálisis Cerebral
Neurofibromatosis

Los Servicios que CRS No Paga

El programa de CRS no provee ni paga:

- nuevas piezas para el oído interno de su hijo/a
- servicios no relacionados con la condición de CRS
- equipo para la escuela solamente
- andadera para movilizarse
- vehículos motorizados

Dinero

Antes de su primera visita, usted necesite hablar con un Coordinador de Registro de CRS en la clínica. Él/ella le dirá si usted tiene que pagar. Si usted tiene seguro médico, usted necesitará decirles y traer sus tarjetas a las citas.

Miembros de AHCCCS: Si su hijo/a está actualmente en AHCCCS, usted necesita traer lo siguiente:

- la tarjeta de identificación de AHCCCS de su hijo/a
- una tarjeta de identificación (de usted)
- documentos de la custodia (si es applicable)
- su tarjeta de seguro médico (si tiene otra forma de seguro médico)

CRS comprueba cada 6 a 12 meses para ver si sus ingresos han cambiado. Usted necesita decirle a CRS cuando sus ingresos cambian. Usted también necesita decirle a CRS cuando su seguro médico cambia. Usted puede hacer esto llamando a CRS en el número de teléfono en la página 1 de este manual.

Cuando su niño es parte de CRS, usted puede tener preguntas. Si usted desea saber sobre pagar cualquier cosa, hable con un trabajador social. La gente en la clínica pueden decirle lo que usted necesita saber para hacer decisiones.

Co-Pagos

Los seguros dejan a veces a doctores pedir un honorario pequeño por sus servicios. Este tipo de costo se llama un co-pago. Si su hijo/a es un miembro de AHCCCS y usted no tiene ningún otro seguro médico, usted no tendrá un co-pago. Si usted tiene otro seguro o ningún seguro, usted puede tener un co-pago. El costo del co-pago puede estar en la tarjeta del seguro. Recuerde, si su hijo/a tiene AHCCCS o algún otro seguro, traiga su tarjeta a cada visita de CRS. AHCCCS es el último pagador del recurso.

Servicios de Miembros

El manual del miembro le dice sobre algunas pólizas de CRS. Usted puede también llamar a su clínica de CRS si usted tiene preguntas. Pueden decirle sobre sus servicios, otras pólizas y reglas. Si no están ayudando a contestar sus preguntas, usted puede solicitar a un Consultor de Paciente. Su Consultor de Paciente de CRS le ayudará:

- elegir o cambiar su proveedor de CRS
- escuchar sus preocupaciones
- hacer una cita

El Consultor de Paciente y otro personal de los Servicios de Miembro están disponibles lunes a viernes. Esta ayuda es gratis. Las clínicas están abiertas a partir de las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. Los números de teléfono y las direcciones para cada clínica de CRS están en la página #1 de este manual.

Otro lugar que usted puede llamar o escribir para conseguir respuestas a sus preguntas sobre el programa de CRS es:

Arizona Department of Health Services
Office for Children with Special Health Care Needs
Children's Rehabilitative Services
150 North 18th Ave, Suite 330
Phoenix, Arizona 85007
(602)542-1860
www.azdhs.gov/phs/ocshcn
http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm

Derechos de Miembros

Usted y su niño/a tienen el derecho de:

1. Recibir tratamiento agradable. Le tratarán con respecto no importa cual sea su raza, cultura, país de nacimiento, género, edad, condición de salud, orientación sexual, información genética, capacidad de pagar, o capacidad de hablar inglés.
2. Mantener los expedientes de su hijo/a y su cuidado médico privado.
3. Recibir información sobre la educación y historia de trabajo de doctores y personal de CRS, y si hablan otro idioma además del inglés.
4. Elegir su doctor de CRS de una lista en la clínica. Usted también tiene el derecho de cambiar de doctor y de ir a otra clínica.
5. Pedir una segunda opinión de otro doctor de CRS.
6. Recibir servicios en la idioma que usted entiende. Si usted no habla inglés muy bien, usted puede conseguir un intérprete. Usted puede también recibir la información en lenguaje por señas si usted no puede oír. Si usted no puede leer o ver muy bien, usted tiene el derecho de hacer que alguien le lea la información. Esto es gratis.
7. Ver o obtener una copia de su expediente médico de miembro. Usted puede pedir que se le haga un cambio si encuentra algo incorrecto en su expediente, solo usted puede pedirlo.
8. Saber sobre los problemas médicos de su hijo/a y qué cuidado está disponible.
9. Recibir información sobre todas sus opciones de cuidado, otros tipos de cuidado, y cómo obtenerlos.
10. Decidir si desea o no desea usted cuidado para su hijo/a. Se le informa que puede pasar si rechaza cuidado para su hijo/a.
11. Estar libre de cualquier forma de castigo, de restricción, o de aislamiento para hacer sus decisiones, decir qué usted está pensando, o someter una queja (o apelación).
12. Ser informado en forma escrita sobre cambios significante de servicios del cuidado médico de su hijo/a.
13. Pedir el costo de los servicios si CRS no los paga.
14. Pedir información sobre cómo CRS paga sus doctores y otro personal. Usted también puede pedir información sobre cómo CRS paga sus cuentas.
15. Recibir una copia de los resultados de la encuesta de miembros de CRS. Usted puede descubrir lo que piensa la gente de los servicios de CRS.
16. Recibir información en forma escrita si CRS termina, para, o niega cualquier servicio de cuidado médico pedido por su doctor en la clínica. Usted debe ser informado sobre qué hacer si no le gusta la decisión. Esto es apelación.
17. Decirles a CRS sobre cualquier problema o queja sobre cualquier servicio de cuidado médico, doctor, o personal en CRS. No se le tratara mal a usted ni a su hijo/a tocante a su queja.
18. Saber sobre proveedores que hablan otro idioma además del inglés, y cómo obtener, sin cargo, un directorio de proveedores asignados a cada clínica de CRS que proporciona servicios de especialidad.

Responsabilidades de los Miembros

Usted y su hijo/a tienen las responsabilidades de:

1. Respetar los doctores, personal, y otras personas que proporcionan servicios a su hijo/a.
2. Identificar su hijo/a como miembro de CRS ANTES de que el/ ella reciba servicios.
3. Decirle al doctor de CRS si usted no entiende la condición de su hijo/a o el plan de su tratamiento.
4. Decirles a los doctores de CRS y enfermeras todo sobre la salud de su hijo/a incluyendo problemas o enfermedades pasadas, si su hijo/a ha estado en el hospital, y todas las drogas y medicinas que su hijo/a toma.
5. Decirles a los doctores de CRS y enfermeras de cualquier cambio sobre la salud o condición médica de su hijo/a.
6. Decirle a Servicios de Miembros de CRS y personal sobre cualquier otro seguro médico o dinero que usted tiene.
7. Mantener la elegibilidad de CRS de su hijo/a al día. Debe mantener cada cita de elegibilidad de CRS y decirle al trabajador de elegibilidad de CRS cuando algo ocurre que posiblemente pueda afectar la elegibilidad de su hijo/a.
8. Saber los nombres de doctores de CRS y enfermeras primarias de su hijo/a. Mantenga los nombres de doctores, clínicas, dirección y números de teléfono donde usted puede encontrarla fácilmente.
9. Tome una parte activa en el cuidado de salud de si mismo y de su hijo/a. Cuide los problemas antes de que empeoren. Déle a su hijo/a la medicina y siga los tratamientos de la manera que le diga los doctores.
10. Asegúrese que entiende lo que le dice el doctor antes de que usted deje la clínica.
11. Llame y haga las citas de su hijo/a a tiempo para evitar la necesidad de ir a una sala de urgencias o una sala de emergencia para problemas de cuidado que se pueden atender en la clínica.
12. Llegue a las citas de su hijo/a a tiempo. Trate de llegar 15 minutos antes del tiempo de la cita de su hijo/a. Llame a la oficina del doctor antes de la cita si usted necesita cancelar o van a llegar tarde.
13. Traiga la tarjeta de inmunizaciones de su hijo/a a todas las visitas.
14. Favor de mantener información sobre el doctor de cuidado primario (PCP) de su hijo/a al corriente.
15. Informe a CRS si usted piensa que alguien no está siendo honesto con usted o usted se siente algún abuso por un doctor, personal, o otro miembro de CRS.

Citas de Clínica

Su hijo/a necesita tener una cita para ver un proveedor de CRS. La clínica es un lugar muy ocupado. Favor de llamar lo más pronto posible para su cita. Cuando usted llama, éste lista con la información de su hijo/a para la persona que conteste:

- el nombre de su hijo/a
- que su hijo/a sea miembro de CRS
- la razón porque su hijo/a necesita cita

Si usted piensa que su hijo/a necesita ver a un doctor más pronto, explíquelo la razón a CRS. Usted puede pedir una cita más pronto. Siempre es buena idea ir a cada cita de su hijo/a. A veces, citas son hechas muchos meses antes. Recibirá una carta para recordarle de su cita. Esto es una buena razón de informar a la clínica cuando usted cambia hogares. Los doctores quieren ver a su hijo/a el día de la cita. Trate de llegar **15 minutos antes del tiempo de la cita** de su hijo/a. Los doctores están muy ocupados y necesitan que su hijo/a esté en la clínica a tiempo y listo/a.

Especialistas

Usted puede tener un doctor de cuidado primario (PCP) asignado a usted por su seguro médico. Si usted tiene necesidades especiales de salud no relacionado a su condición de CRS y no cubierto por CRS, su PCP tendrá que dar la aprobación si él desea mandarle para ver a un especialista.

Cancelando o Cambiando una Cita

Haga un esfuerzo de cumplir con la cita de su hijo/a. Si usted necesita ayuda con transportación, llame a la clínica o a su plan de salud algunos días por adelantado. Si usted necesita cancelar o necesita cambiar una cita, llame cuanto antes (por lo menos dos a tres días por adelantado). Si usted hace esto, la clínica puede programar su tiempo cancelado con otro niño que necesita una cita.

Esperando en la Clínica

Es a veces posible que usted necesitará esperar un rato en la clínica. Esto es porque el doctor está con otros pacientes. Usted no debe tener que esperar más de 45 minutos. Si usted llega a tiempo y espera más de 45 minutos, puede usted hablar con el Consultor de Paciente de CRS.

Si Recibe una Cuenta

Si usted recibe una cuenta para un servicio cubierto por el hospital, el cuarto de emergencia, o otra facilidad, no la pague. Llame al lugar o a la persona que le envió la cuenta y les dice que su hijo/a es miembro de CRS. Si usted consigue otra cuenta después de que usted haya hablado al proveedor, llame al Consultor de Paciente de CRS para asistencia. Usted puede solicitar un servicio que no se cubra y convenir en forma escrita a pagar antes de que su hijo/a reciba los servicios. Recuerde decirles a los proveedores que su hijo/a es miembro de CRS antes de que comiencen los servicios.

Servicios de Salud de Comportamiento

Servicios de salud de comportamiento pueden asistir a su hijo/a con temas como tristeza, estrés, y problemas con drogas y alcohol. Estos servicios pueden ayudar a una persona pensar, sentir, y portarse en maneras más saludables. Favor de comunicarse con personal de CRS si usted piensa que su hijo/a necesita estos servicios. Su hijo/a puede ver un sicólogo o un siquiatra de CRS. Cualquier persona puede recibir servicios de emergencia y intervención de crisis. Si su hijo/a necesita más de 3 visitas con un sicólogo o un siquiatra de CRS, puede ayudarlo a conseguir tratamiento en la comunidad. También puede comunicarse con el doctor del plan de cuidado primario de su hijo/a. Si su hijo/a tiene un problema y usted piensa que el/ella se pueda lastimar o posiblemente lastimar a alguien más y que pudiera resultar en muerte, **inmediatamente llame a 911**. Llame también si su hijo/a esta gritando o moviendose y no puede parar, no responde cuando llama su nombre o lo/a toca, o esta comportandose en una manera espantosa.

El estado de Arizona tiene Autoridades en Salud de Comportamiento Regionales (RBHA) que ofrecen estos servicios. Niños en AHCCCS/Kids Care (miembros de TXIX y TXXI) son elegibles para servicios de salud del comportamiento y ellos mismos se pueden remitir (No necesitan una remission). Si usted tiene AHCCCS, puede comunicarse con el Coordinador de Salud de Comportamiento asignado a su plan. El coordinador le puede ofrecer información y usted puede aprender como recibir servicios. Su Consultor de Paciente de CRS tiene los nombres y números de teléfono de los Coordinadores de Salud de Comportamiento de AHCCCS. Los coordinadores pueden averiguar por cual tipo de cuidado su hijo/a es elegible. Ellos sabrán también donde pueda obtenerlos. Si tiene preguntas sobre cuales servicios cubre su seguro o como comunicarse con el RBHA, usted puede llamer a su clinica de CRS(numero de telefono en la pagina #1 de su manual de miembro). Si no es emergencia, llame a su RBHA local para una cita. Si tiene otro seguro, AHCCCS es el último pagador del recurso.

Los Servicios de Crisis responde a cualquier solicitud para servicios. Personal de Crisis responde a personas en riesgo de lastimarse o lastimar a otros. Los Servicios de crisis son disponibles para cualquiera no importa la incapacidad de pagar. Un ejemplo de crisis es:

- Usted necesita hablar con alguien porque usted se siente "fuera del control" de su comportamiento y está pensando en diferente maneras, cuando y/o cómo matarse.

NUMEROS DE TELEFONO DE CRISIS DISPONIBLES 24 HORAS AL DIA PARA TODOS:

Usted no está solo/a – 24 horas al día, 7 días por semana, crisis está aqui para usted. Esto es gratis para todos. Hable con un consejero inmediatamente y reciba ayuda:

- Condado de Maricopa, **1-602-222-9444 o 1-800-631-1314**
- Condado de Pima, SAMHC Servicios de Salud del Comportamiento, proveedor de servicios comunitario de crisis, **1-520-622-6000 o 1-800-796-6763**.
- Condados de Graham, Greenlee, Santa Cruz o Cochise, Servicios de la Salud del Comportamiento del Sureste de Arizona (SEABHS), **1-800-586-9161**.
- Condados de Apache, Coconino, Mohave, Navajo, o Yavapai, **1-887-756-4090 o 1-866-495-6735**.
- Condados de Yuma, LaPaz, Gila o Pinal, **1-800-495-6735**.

Directorio de RBHA

Condado de Maricopa

Nombre de RBHA: **ValueOptions**

Servicio del producto y del cliente: 1-800-564-5465

Crisis: 1-602-222-9444

Condados de Yuma LaPaz, Gila, y Pinal

Nombre de RBHA: **Cenpatico**

Servicio del producto y del cliente: 1-866-495-6738

Crisis: 1-866-495-6735

Condados de Cochise, Graham, Greenlee, Pima, y Santa Cruz

Nombre de RBHA: **CPSA**

Servicio del producto y del cliente: 1-800-771-9889

Crisis: 1-520-622-6000

Condados de Apache, Coconino, Mohave, Navajo, y Yavapai

Nombre de RBHA: **NARBHA**

Servicio del producto y del cliente: 1-800-640-2123

Crisis: 1-887-756-4090

Qué hacer en caso de una emergencia

Una emergencia es cuando sucede algo y alguien está lastimado/a/o herido/a muy gravemente. Usted quizás piense que él/ella necesita obtener ayuda enseguida o quizás puedan morir. **Si usted piensa que es una emergencia llame al 911.**

Por ejemplo:

- dificultar en respirar
- herida o sangría que no para
- desmayo
- dolor en su pecho
- ingestión demasiada de drogas o envenenamiento
- quemaduras o descarga eléctrica
- dolor o sangría durante embarazo
- huesos quebrados
- herida en la cabeza
- herida en el ojo

Si usted piensa que no es emergencia llame a su doctor de CRS o a su PCP.

Por ejemplo:

- gripe, resfriado, garganta dolorida, dolor de oído
- dolor de cabeza
- órdenes de medicación
- dolor de espalda o dolor de otros músculos

En la sala de emergencia (ER), dígame que su hijo/a es miembro de CRS. Si su niño/a / adolescente recibe cuidado para una enfermedad que no es condición cubierta de CRS, presente otra forma de seguro médico.

Para Emergencias relacionadas con una Condición de CRS

Las emergencias no necesitan ser aprobadas. Después de recibir cuidado en la sala de ER, su niño/a / adolescente puede necesitar ser trasladado a un hospital de CRS para recibir cuidado adicional. Si usted tiene cualquier pregunta, refiera al *paquete de la orientación del miembro de CRS* o llame la clínica de CRS. Cuando usted llama para una cita, dígame al personal de CRS que su niño/a / adolescente estuvo en la sala de ER. Es importante decirle al personal de CRS lo que ER le dijo o sobre la medicina que ER administró a su niño/a / adolescente.

Cómo Conseguir Ayuda para Llegar a sus Citas

Su plan de la salud puede pagar y ayudarlo con transportación a su visita de CRS. CRS no paga el transporte a CRS (solamente para el transporte a partir de una clínica de CRS a otra). CRS trabajará con su plan de salud para coordinar esta transportación. Esto es para los niños que son miembros de CRS y no tienen una manera de llegar a sus citas. Usted debe intentar de localizar su propio transporte (su propio coche, el autobús, o transporte por un amigo). Si usted no puede conseguir transporte, llame a su plan de AHCCCS una semana antes de la cita de su hijo/a.

Transporte de Emergencia

Si usted piensa que su hijo/a necesita una ambulancia y puede morir si no obtienen una, **llame al 911** inmediatamente. Si usted no esta seguro, llame al PCP de su hijo/a y haga lo que ellos digan.

Si usted se mueve fuera de Arizona

Si usted se mueve fuera de Arizona, favor de informar a su programa de CRS. CRS puede ayudarlo a conseguir servicios a cualquier estado que usted vaya.

Directivas por Anticipado

Si usted tiene 18 años o mayor (y su propio guardián), usted tiene “el derecho” de decirles a los doctores cómo desea ser cuidado y si usted está demasiado enfermo para decirles. Una directiva por anticipado es en forma escrita y le dice a su doctor sobre el cuidado que usted desea si usted no puede hacer decisiones. El documento informará a los doctores sobre el cuidado que usted desea si usted tiene una enfermedad de la cual usted no pueda mejorar. El documento también informará a los doctores de las acciones que usted desea y no desea si usted no esta despierto o en un coma. Este documento se puede poner en su expediente(s) médico. Si usted quisiera hablar con alguien sobre esto, preguntele a su doctor o a alguien en CRS.

Si usted tiene una directiva por anticipado y cree que no esta recibiendo el cuidado médico que usted ha pedido, llame al estado y dejeles saber:

Servicios De Salud De Arizona, Oficina Para Niños Con Necesidades Especiales De Cuidado De Salud, Derechos de Miembros: (602) 542-1860 o 1-800-352-8400

http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm

Quejas

CRS sigue leyes federales y estatal. Llame, escribe, o visíte su Consultor de Paciente de CRS si usted tiene alguna preguntas, problemas, o quejas sobre:

- la clínica
- servicios de cuidado médico o beneficios de su hijo/a
- el doctor de su hijo/a
- otro personal del cuidado de salud
- cualquier problema con los servicios de CRS

Si hay algo que usted no le gusta, CRS desea saberlo. El “Consultor de Paciente” hará todo para ayudarle. Es importante para nosotros saber si usted no está satisfecho/a. Trataremos de ayudarle con sus preocupaciones. Deseamos hacer esto rápidamente. Pero hay veces que puede tomar más tiempo para solucionar. Le ayudaremos con sus preocupaciones entre 90 días. Los números de telefono y las direcciones de contacto se encuentran en la página 1.

El Proceso de Aprobación y Negación de CRS

A veces, lo que pide debe ser aprobado por CRS. La clínica utiliza un proceso llamado "autorización previo". Las cosas que usted pide las revisará CRS. CRS investigará su petición y le informará de su decision para que usted obtenga el servicio. La decisión se basa en la condición de su hijo/a y los beneficios de CRS. Si CRS niega a su hijo/a un servicio, reduce un servicio, o elimina un servicio, usted recibirá una carta que le informa sobre la decisión. Si los servicios han empezado y los van a cambiar, la carta será enviada a usted por lo menos de 10 días antes de que los servicios cambien (excepto en casos de fraude, usted deja el estado, o pide para que los servicios paren).

Apelación y Solicitud para un Juicio

Si usted no esta de acuerdo con una decision/acción de CRS, usted tiene el derecho a una apelación. Una apelación le pide a CRS que otro doctor repase la decisión inicial. Usted puede apelar si CRS:

- no aprueba un servicio, incluyendo el tipo y el nivel del servicio pedido por el doctor de su hijo/a
- reduce, suspende, totalmente un servicio que se ha aprobado
- falta de proporcionar servicios en una cantidad de tiempo razonable
- falta de actuar dentro de una cantidad del tiempo requerida (14 días a partir de la fecha de pedido de servicios)

Si usted pidió servicios que han empezado y ahora se paran, usted puede solicitar para seguir con los servicios mientras que usted somete su apelación. Usted puede tener que pagar servicios recibidos durante la apelación si la decisión inicial no cambia. Si usted desea continuar los servicios de su niño/a durante la apelación, usted necesita solicitar esto dentro de 10 días de recibir la carta con respecto a servicios.

Para someter una apelación, usted necesita seguir las direcciones en la carta que usted recibe de CRS. Usted tiene que someter una apelación official entre 60 días de la decisión inicial. Un

doctor puede hacer esto por usted, con su permiso. Usted puede llamar al Consultor de Paciente de CRS para asistencia con el documento de la apelación. Como parte del proceso, usted puede solicitar para ver los expedientes médicos de su hijo/a y todo documento relacionado en la decisión inicial. Usted puede también someter información a CRS que usted piense pueda influenciar la decisión inicial. Usted puede solicitar enviar los documentos, en persona o por correo. Usted puede aprender más sobre sus derechos y el proceso de la apelación hablando con el Consultor de Paciente de CRS.

Hay dos formas de apelaciones:

Una forma se llama “Apelación Estándar”. Este tipo de apelación puede tomar hasta 30 días para que CRS tome una decisión, pero puede tomar a veces otros 14 días adicionales. Estos días adicionales se refieren como extensión. La extensión ocurre cuando está en el mejor interés de su hijo/a. Usted puede también solicitar una extensión.

La otra apelación se llama "Apelación Apresurada" y sucede mucho más rápidamente. Este tipo de apelación se utiliza cuando espera una “apelación estándar” puede poner la salud de su hijo/a en alto riesgo. Las apelaciones apresuradas se deciden dentro 3 días de negocio. Para utilizar una apelación apresurada depende del estado médico y de la petición de su hijo/a. Si usted solicita una apelación apresurada pero no califica, CRS le notificará. CRS entonces sigue el proceso de la apelación estándar.

CRS le enviará una carta cuando se ha tomado una decisión con respecto a su apelación. Si usted siente que CRS no ha tomado una decisión correcta, usted puede solicitar un juicio justo del estado. Esto significa que alguien no implicada con CRS investigará su petición. Las direcciones para solicitar un juicio justo del estado estarán en la carta de CRS. Si usted desea un juicio y es miembro de AHCCCS, usted debe notificar al Contratista Regional de CRS dentro de 30 días de recibir la carta de la decisión de la apelación. Si usted no es miembro de AHCCCS, usted debe notificar CRSA dentro de 30 días de recibir la carta de la decisión de la apelación. Usted puede pedir ayuda del Consultor de Paciente de CRS con la petición de un juicio justo del estado. AHCCCS o CRSA le notificará con la fecha, el tiempo, y la localización del juicio.

1. Concejo de Acción de Padres de CRS

El Concejo de Acción de Padres (PAC) es un grupo de padres, CRSA, y personal. Le dicen al Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS), las clínicas de CRS, y otros proveedores qué podrían hacer para mejorar el cuidado de salud. El Concejo es un lugar en donde los padres pueden hablar el uno con el otro sobre sus sentimientos, preocupaciones, e ideas. Padres de familia pueden también conseguir ayuda y hacer amigos con otros padres. Si usted quisiera asistir a una junta y participar más en actividades, hable con el Consultor de Paciente de CRS:

Phoenix: (602) 406-6460 o (602) 406-3060

Tucson: (520) 324-3224

Flagstaff: (928) 773-2054

Yuma: (928) 336-7294 o (928) 336-1621

2. Raising Special Kids (Criando Niños Especiales) Y Pilot Parents (Padres Líderes)

Raising Special Kids (Criando Niños Especiales) Y Pilot Parents (Padres Líderes) son los grupos que dan información, entrenamiento, y materiales para ayudar a familias de niños con incapacidades o que necesitan cuidado médico especial. Únen a nuevas familias con familias de más experiencia. Tienen un boletín de noticias que dá consejos e información a las familias. También tienen libros y otra información. Todos los servicios y materiales son gratis. Si usted quisiera más información, llame a:

Raising Special Kids

1-800-237-3007

1-602-242-4366

www.raisingpecialkids.org

Pilot Parents of Southern Arizona

1-877-365-7220

1-520-324-3150

www.pilotparents.org

3. Información y Servicios de Referencia

Las familias con niño/a /adolescente(s) que tienen necesidades especiales pueden llamar al número estatal gratuito para que le ayuden a encontrar recursos comunitarios. La línea directa del Centro de Información de los Niños es 1-800-232-1676. Para los que tienen problemas de audición hay un Aparato Estatal Telecomunicaciones (TDD) al 1-800-367-8939.

Fraude y Abuso

Si usted conoce a alguien quién está defraudando el uso de la elegibilidad de AHCCCS o un proveedor quien está cometiendo fraude, por favor llame al (602) 417-4193 o 1-888-487-6686.

¿Qué es “Fraude y Abuso”?

Hay diferentes tipos de abuso. Puede ser sobre del dinero. Podría ser un proveedor que cobra para un servicio que proporcionó, pero que usted no necesitó. Puede también ser personas que intenta conseguir los servicios médico gratis que no son los beneficios cubiertos. Otro tipo de abuso es lastimando a alguien. Usted no les tiene que decir su nombre cuando usted informa un caso sospechado de fraude o abuso.

Un ejemplo del fraude del proveedor es un proveedor que envía una cuenta para servicios que él no proporcionó. Un ejemplo de fraude de miembro es un miembro permitiendo que algún otro utilice su tarjeta de identificación de AHCCCS. Otro ejemplo es cuando un padre miente a CRS sobre su niño/a /adolescente de no tener otro seguro.

Para Reporter Casos Sospechados del Fraude y Abuso Individuales y/o Proveedores:

Para completar un reporte en el Internet de Fraud, Abuso, o Malgastar, visite la pagina del web: www.ahcccs.state.az.us y/o escója: **Reporting Fraud and Abuse**

AHCCCS
801 E. Jefferson
Phoenix, AZ 85034

1-602-417-4193 o 1-888-487-6686

Y/O

Oficina Administrativa de CRS
Departamento de Servicios de Salud de Arizona
Oficina Para Niños Con Necesidades Especiales De Cuidado De Salud
150 North 18th Avenue, Suite # 330
Phoenix, AZ 85007-3243

http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/crs/crs_az.htm

Servicios Según la Ley

Todos los servicios proporcionados por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona son sin perjudicar o contra:

- discapacidades/incapacidades
- raza o color
- religión
- género
- origen nacional/ antecedentes étnico

El programa de CRS sigue las siguientes leyes federales:

- El Acto de la Rehabilitación de 1973
- Título VI del Acto de las Derechas Civiles de 1964
- El Acto de la Discriminación de Edad de 1975
- Títulos II y III del Acto de Americanos con Inhabilidades
- El departamento de los derechos civiles y la sección 504

Información de Salud

Es una buena idea estar informado sobre la historia de salud de su hijo/a. Los padres deben también documentar cualquier cosa que los doctores, enfermeras, terapeutas, y otro personal les dice. El expediente médico se mantiene privado y se protege con la legislación federal llamada el Acto de la Portabilidad y de la Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA). El acceso a los expedientes médicos se da solamente con el permiso escrito del padre de un menor de edad o de un guardián legal. Los expedientes de otros proveedores de la salud se deben enviar directamente del proveedor.

Información para el Cuidado de mi Hijo/a

Diagnóstico de mi hijo/a: _____

Número de expediente de mi hijo/a: _____

Doctor(es): _____

Enfermera(s): _____

Terapeuta(s): _____

Trabajador(es) Social(es): _____

Consultor de Paciente: _____

Administrador/Director de la Clínica: _____

Número de Teléfono de la Clínica: _____

Otro: _____

Esperamos que este manual sea provechoso. Damos la bienvenida a sus sugerencias en cómo mejorar nuestros servicios.

Tabla de Contenidos

Introducción	
Descripción General del Programa de CRS	
Consejos para Utilizar el Programa CRS.....	
Cómo Solicitar Servicios de CRS.....	
Cobertura de Servicios.....	
Servicios del Programa.....	
Clínicas de Especialidades.....	
Los Servicios que CRS no paga.....	
Dinero.....	
Co-Pagos.....	
Servicios de Miembros.....	
Derechos de Miembros.....	
Reposabilidades de Miembros.....	
Citas de Clínica.....	
Especialistas.....	
Cancelando o Cambiando una Cita.....	
Esperando en la Clínica.....	
Si Recibe una Cuenta.....	
Servicios de Salud de Comportamiento.....	
Directorio de RBHA.....	
Qué hacer en Caso de una Emergencia.....	
Como conseguir Ayuda en Llegar a sus Citas.....	
Si se Mueve Fuera de Arizona.....	
Directivas por Anticipado.....	
Quejas.....	
El Proceso de Aprobación y Negación de CRS.....	
Apelación y Solicitud para un Juicio.....	
Grupos de Apoyo de Familia y Servicios de Comunidad.....	
1. Concejo de Acción de Padres de CRS.....	
2. Criando Niños Especiales y Padres Líderes.....	
3. Información y Servicios de Referencia.....	
Fraude y Abuso.....	
Servicios Según la Ley.....	
Información de Salud.....	
Información para el Cuidado de mi Hijo/a.....	